

Dado reforça a importância de processos ágeis de reposição, reparo e atendimento para reduzir o impacto da perda do aparelho na rotina do consumidor



O roubo de celulares deixou de impactar apenas consumidores e autoridades de segurança pública para se tornar um dos principais desafios da cadeia de pós-venda do setor. Um levantamento inédito do Grupo PLL, maior BPO mobile da América Latina, revela que **39% dos sinistros** processados pela empresa no primeiro semestre de 2026 tiveram origem em **roubos e furtos de smartphones**, enquanto **61%** estão relacionados a **quebras acidentais**.

Parceira das principais seguradoras e fabricantes do país, o Grupo PLL realiza cerca de **20 mil atendimentos mensais** em todas as frentes de seguros e tem nos smartphones sua principal operação. Segundo dados internos da empresa, aproximadamente **80% da volumetria de seguros de celulares do Brasil** passa pela companhia, o que lhe confere uma visão privilegiada sobre o comportamento desse mercado.

O cenário acompanha uma realidade ainda preocupante no país. Segundo a 19ª edição do Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2025), o Brasil registrou mais de 917 mil roubos e furtos de celulares, mantendo os smartphones entre os bens mais visados pela criminalidade. Ainda segundo a PLL, em épocas de festas, como Reveillon e Carnaval, e feriados prolongados, aumenta em média de 20% a 30% a sinistralidade de roubos e furtos de celulares.

De acordo com Lucas Linhares, sócio-fundador da empresa, à medida que os smartphones concentram cada vez mais informações pessoais, profissionais e financeiras, o pós-venda passa a ter papel estratégico na experiência do consumidor.

“Hoje, não basta reparar um aparelho ou entregar outro dispositivo. É preciso conduzir toda a jornada do sinistro com rapidez e segurança, reduzindo o impacto de uma ocorrência sensível para

o cliente final”, afirma.

Esse compromisso com a agilidade se reflete na operação da empresa. Atualmente, a entrega do aparelho de reposição decorrente de roubo ou furto é realizada em **até 48 horas úteis** após a abertura do sinistro, garantindo um atendimento ágil e reduzindo o tempo em que o cliente permanece sem acesso ao dispositivo.

Com centro próprio de reparos em São Paulo e capacidade para processar 24 mil ordens de serviço por mês, o Grupo PLL observa que essa transformação elevou o nível de exigência do mercado. Além da capacidade técnica para reparos, seguradoras e fabricantes passaram a demandar operações com processos padronizados, rastreabilidade, integração logística e altos padrões de segurança da informação.

Sobre o Grupo PLL

Fundado em 2005, o Grupo PLL, maior BPO mobile da América Latina, se especializou em desenvolver soluções seguras e inovadoras em tecnologia, serviços e atendimento no pós-venda de dispositivos móveis. Parceira das maiores seguradoras e fabricantes do país, oferece soluções completas para sinistros, reparos e gestão de jornadas digitais. Com sede em São Paulo e centro próprio de reparo com capacidade para 24 mil ordens mensais, a empresa conta com certificações ISO 9001 e ISO 14001 e está em processo de obtenção do ISO 27001.

Fonte: Core, em 29.07.2026